





Sistema Culturale Valsugana Orientale

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECHE PUBBLICHE COMUNALI DI BORGO VALSUGANA, GRIGNO, RONCEGNO TERME E TELVE

Premessa

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche. In particolare ad essa è affidato il compito di offrire un patrimonio documentario costantemente aggiornato, in grado di promuovere l'informazione e la lettura e di stimolare i diversi interessi culturali.

Cos'è una Carta dei servizi

Con la Carta dei Servizi le Biblioteche comunali di Borgo Valsugana, Grigno, Roncegno Terme e Telve definiscono e rendono noti i principi fondamentali ai quali si ispira la loro attività. La carta individua i fattori di qualità, gli standard di erogazione del servizio e gli strumenti di tutela dell'utente. La carta dei servizi è approvata dal Consiglio Comunale e periodicamente aggiornata per adeguarla sia alle esigenze degli utenti che alle condizioni organizzative del servizio.

Il Sistema Bibliotecario Trentino

Queste biblioteche fanno parte del Sistema Bibliotecario Trentino, che riunisce tutte le Biblioteche speciali, di conservazione, scolastiche e di pubblica lettura di tutto l'ambito provinciale, i cui documenti sono inseriti in un unico catalogo informatico (CBT – Catalogo Informatico Trentino).

La gestione associata delle Biblioteche

Le quattro Biblioteche del Sistema Culturale Valsugana Orientale si sono associate allo scopo di qualificare i loro servizi, tramite la razionalizzazione degli acquisti, il coordinamento degli orari di apertura e chiusura delle biblioteche, la predisposizione di specifici cataloghi tematici.

La Carta delle collezioni

Gli acquisti e l'organizzazione delle raccolte sono regolati dalla carta delle collezioni, ovvero un documento pubblico che rende nota la fisionomia e il tipo di raccolte delle singole Biblioteche e definisce le procedure di revisione e di acquisto.

I servizi:

➤ *Informazione bibliografica e consulenza:*

I bibliotecari provvedono a fornire le informazioni relative alla ricerca di un testo presente nella Biblioteca e/o nelle altre Biblioteche del Catalogo Bibliografico Trentino.

Se il testo non è presente in CBT sono in grado di indicare la sua presenza in un altro sistema bibliotecario, ma non garantirne la reperibilità.

Inoltre i bibliotecari aiutano a sviluppare la ricerca di informazioni relative ad un determinato argomento, anche tramite l'utilizzo di Internet.

➤ *Ricerca di libri:*

La ricerca dei testi può essere fatta dal bibliotecario o autonomamente dall'utente sul computer disponibile in Biblioteca o a casa propria (www.trentinocultura.net).

➤ *Consultazione:*

Tutti gli utenti della Biblioteca possono accedere ai documenti presenti in sede.

➤ *Prestito di libri, CD, VHS, DVD, CD-ROM:*

Il materiale destinato al prestito comprende: libri, CD, VHS, DVD, CD-ROM. Rimangono esclusi dal prestito enciclopedie, opere di consultazione, libri di particolare interesse, libri rari o antichi, riviste, quotidiani.

Il prestito dei libri è di 30 giorni, con possibilità di proroga per altri 15 giorni.

Il materiale audiovisivo, CD, VHS, CD-ROM e DVD, è prestabile per 7 giorni.

Per poter usufruire del prestito è necessario essere muniti della tessera di prestito, che è strettamente personale ed è valida in qualsiasi biblioteca della provincia.

E' possibile inoltre prenotare un documento, già in prestito, facendo richiesta al bibliotecario.

In caso di smarrimento o danneggiamento l'utente è tenuto al riacquisto del documento o, se non possibile, di uno analogo su indicazione del bibliotecario.

➤ *Prestito interbibliotecario:*

Libri non posseduti dalla Biblioteca, ma presenti in altre biblioteche del CBT, possono essere richiesti, senza alcun onere da parte dell'utente, direttamente al bibliotecario.

La richiesta sarà evasa entro il termine massimo di 10 giorni.

➤ *Emeroteca:*

Nella Biblioteca sono a disposizione quotidiani e periodici nazionali e locali da leggere e/o consultare in sede.

➤ *Internet:*

La Biblioteca, aderendo al progetto provinciale Internet in Biblioteca, offre gratuitamente l'accesso ad Internet come strumento di informazione alternativo alle fonti tradizionali.

Per accedere a Internet è necessario compilare un apposito modulo di iscrizione ed esibire un documento di identità. I minorenni dovranno fare firmare il modulo da uno dei genitori e allegare la fotocopia della carta d'identità.

La postazione Internet può essere prenotata in anticipo, utilizzata per un'ora al giorno e per un massimo di tre ore settimanali.

L'accesso a Internet è regolato da norme precise riportate sul modulo d'iscrizione. La loro non osservanza comporta la sospensione dal servizio.

➤ *Fotoriproduzione:*

Le Biblioteche assicurano, a pagamento, il servizio di fotocopiatura dei documenti posseduti, nel rispetto delle norme sul diritto d'autore e della salvaguardia del materiale.

- *Fondi:*
Presso le Biblioteche sono stati attivati specifici fondi. In particolare il fondo Arte Sella, Centro Studi Degasperis e Castel Ivano Incontri presso la Biblioteca di Borgo Valsugana, e i fondi Riparo Dalmeri, Speleologia e Castel Ivano Incontri presso la Biblioteca di Grigno.

Gli spazi

- *Sezione adulti:*
I libri sono collocati sugli scaffali secondo una divisione per argomento e sono a disposizione dell'interessato che può visionarli liberamente. La sezione adulti è divisa in opere di narrativa e di saggistica.
- *Sezione ragazzi:*
Lo spazio dedicato ai ragazzi è diviso in due zone, prime letture (0-6 anni) e narrativa/saggistica ragazzi (7-14 anni). Anche i bambini in età prescolare, accompagnati dai genitori, possono accedere ai libri nella zona creata a loro misura.
- *Fondo Trentino e documentazione locale:*
Nelle Biblioteche è presente una Sezione Trentina che raccoglie le pubblicazioni riguardanti la provincia di Trento.
Esiste inoltre un fondo di Documentazione Locale che conserva le opere riguardanti specificatamente l'ambito comunale e la Valsugana orientale. Lo scopo è di permettere la conservazione di materiali (tesi, foto, depliant etc.) che altrimenti andrebbero dispersi.
- *Sala consultazione/conferenze:*
Nella Biblioteca Centro di Sistema esiste una sala consultazione predisposta anche per video-proiezioni e finalizzata allo svolgimento di riunioni, corsi, conferenze, presentazione di libri.
I libri presenti nella sala consultazione non sono ammessi al prestito.

Promozione e attività culturale

La Biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Le Biblioteche organizzano incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso corretto dei servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi. Sono prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

Informazione e partecipazione

Con periodicità triennale la Biblioteca Centro di Sistema effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per l'acquisto utilizzando un'apposita modulistica, cui si darà risposta entro 30 giorni.

Suggerimenti e reclami

E' prevista una procedura allo scopo di tutelare il cittadino da qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento in contrasto con quanto indicato dalla presente carta dei servizi.

Il Cittadino può presentare reclamo, richiesta di informazioni o esprimere suggerimenti tramite apposito modulo a disposizione presso le Biblioteche.

Diritti e doveri

L'Amministrazione comunale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

il personale

I bibliotecari operano nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali. Devono:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

➤ ***gli utenti***

Gli utenti devono:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, spegnere i cellulari;
- rispettare i documenti, non danneggiarli e sottolinearli, e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Orari di apertura al pubblico

Le Biblioteche hanno coordinato gli orari di apertura (invernale ed estivo) su sei giorni alla settimana.